PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DALAM PERSPEKTIF ASAS KEMUDAHAN KECEPATAN DAN KETERJANGKAUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Anita, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,
e-mail: 1111230044@untirta.ac.id
Nurikah, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,
e-mail: nurikah@untirta.ac.id
Ferina Ardhi Cahyani, Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa,
e-mail: ferinaac@untirta.ac.id

doi: https://doi.org/10.24843/KS.2026.v15.i01.p08

ABSTRAK

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, keberadaan regulasi dan peningkatan indeks SPBE belum tentu menunjukkan bahwa layanan digital dirasakan merata oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalitas penerapan SPBE dalam pelayanan publik ditinjau dari asas kecepatan dan kemudahan, pemerataannya ditinjau dari perspektif keterjangkauan, serta arah politik hukum SPBE dalam memenuhi asas tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis. Bahan hukum primer dan sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan dianalisis secara kualitatif. Hasil Data menunjukkan bahwa Indeks SPBE nasional meningkat dari 3,12 pada 2024 menjadi 3,23 pada 2025, tetapi penerapan SPBE belum optimal karena masih terdapat persoalan integrasi sistem dan data antar instansi, keterbatasan infrastruktur, kompetensi aparatur, serta layanan yang belum sepenuhnya beralih ke digital. Penerapan SPBE juga belum merata karena capaian antardaerah berbeda jauh dan akses masyarakat masih dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan, perangkat, serta literasi digital. Arah politik hukum SPBE yang menitikberatkan pada kematangan sistem belum menjamin terpenuhinya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara arah kebijakan SPBE dan tujuan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan dapat dijangkau seluruh masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penerjemahan asas tersebut menjadi indikator terukur dalam standar pelayanan, penguatan integrasi sistem dan pemerataan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi aparatur dan literasi digital masyarakat, serta penyediaan kanal layanan alternatif bagi masyarakat yang belum dapat mengakses layanan digital.

Kata kunci: Sistem pemerintahan berbasis elektronik; pelayanan publik; politik hukum; asas kecepatan; kemudahan; keterjangkauan, pemerataan.

ABSTRACT

The Electronic-Based Government System (SPBE), regulated by Presidential Regulation Number 95 of 2018, is intended to realize quality public services. However, regulations and rising SPBE index scores do not necessarily mean digital services are experienced equally by the public. This study analyzes the optimality of SPBE implementation in public services in terms of the principles of speed and ease, its equity from the perspective of affordability, and the direction of SPBE legal policy in fulfilling these principles, as stipulated in Article 4 letter l of Law Number 25 of 2009 on Public Services. It employs normative legal

research with statute, conceptual, and analytical approaches. Legal materials were gathered through document study and analyzed qualitatively. The results show that the national SPBE Index rose from 3.12 in 2024 to 3.23 in 2025, yet implementation is not optimal because problems remain in system and data integration across agencies, infrastructure limitations, apparatus competence, and services that have not fully shifted to digital. Implementation is also uneven because achievements differ widely across regions, and public access is still affected by network availability, devices, and digital literacy. The direction of SPBE legal policy, which emphasizes system maturity, does not yet guarantee that the principles of speed, ease, and affordability are fulfilled. This gap indicates a mismatch between policy direction and the goal of public services that are fast, easy, and accessible to all. The study recommends translating these principles into measurable indicators, strengthening integration and infrastructure equity, and providing alternative service channels.

Keywords: *Electronic Based Government System; public services; legal policy; principles of speed, ease, affordability; equity.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan diarahkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, khususnya Pasal 1 angka 1, mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Penerapan SPBE menjadi bagian dari kebijakan pemerintah dalam mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pasal 2 dan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengatur prinsip dan tujuan penyelenggaraan SPBE, yang diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Penerapan SPBE di Indonesia berlandaskan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini menunjukkan arah kebijakan pemerintah untuk mentransformasi penyelenggaraan pemerintahan melalui teknologi digital. Namun, keberadaan regulasi dan meningkatnya penggunaan teknologi belum dengan sendirinya berarti pelayanan publik berbasis elektronik dirasakan merata oleh masyarakat.[1] Digitalisasi pelayanan publik seharusnya tidak hanya mengubah sistem administrasi, tetapi juga memberikan kemudahan, mempercepat proses pelayanan, dan memastikan pelayanan dapat dijangkau masyarakat. Ketiga hal ini merupakan asas pelayanan publik dalam Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.[2]

Penerapan SPBE perlu dilihat dari arah kebijakan hukum pemerintah. Politik hukum dipahami tidak hanya sebagai pembentukan peraturan, tetapi juga sebagai arah kebijakan hukum negara untuk mencapai tujuan yang hendak diwujudkan. Karena itu, SPBE perlu dianalisis untuk melihat apakah kebijakan hukum yang dibentuk pemerintah telah mengarahkan penyelenggaraan pelayanan publik agar memenuhi asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan. Persoalan ini penting karena kondisi

[1] Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, ditetapkan 5 Oktober 2018.

[2] Pasal 4 huruf l Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

penerapan SPBE antar instansi dan antarwilayah tidak selalu sama. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2024, Indeks SPBE Nasional mencapai 3,12 dari skala 5 dengan predikat baik, dari evaluasi terhadap 615 instansi pusat dan pemerintah daerah.[3]Angka ini merupakan hasil tren kenaikan, yaitu 2,24 pada 2021, 2,34 pada 2022 dengan predikat cukup, dan 2,79 pada 2023 dengan predikat baik, lalu 3,12 pada 2024 yang melampaui target RPJMN 2020–2024 sebesar 2,60.[4] Capaian ini menunjukkan perkembangan, tetapi angka nasional hanyalah rata-rata sehingga belum menggambarkan pemerataan kualitas penerapan SPBE di setiap daerah, terbukti dari hanya 48 dari 615 instansi yang berpredikat memuaskan pada evaluasi 2024.[5] Karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai kondisi sistem pelayanan elektronik dan keterjangkauannya di berbagai wilayah Indonesia.

Selain faktor ketangkasan sistem, penerapan SPBE juga tergantung pada kualitas jaringan internet sebagai sarana pendukung layanan digital. Berdasarkan hasil Speedtest Global Index pada bulan Mei 2026, kecepatan internet seluler di Indonesia mencapai 62,54 Mbps dan berada di urutan ke-74 dari 101 negara. Sementara itu, rata-rata kecepatan internet broadband tetap tercatat sebesar 47,10 Mbps dengan posisi di urutan ke-117 dari 149 negara.[6] Sebagai perbandingan, rata-rata global dalam periode yang sama mencapai 113,16 Mbps untuk internet seluler dan 125,47 Mbps untuk broadband tetap.[7] Di wilayah Asia Tenggara, Indonesia hanya berada di atas Myanmar dalam kategori layanan broadband tetap. Kondisi ini dipengaruhi oleh luasnya wilayah Indonesia yang berbentuk kepulauan, sehingga distribusi infrastruktur, termasuk pemasangan kabel serat optik hingga ke daerah terpencil, membutuhkan dana yang besar dan menghadapi tantangan karena kondisi geografis.[8] Angka tersebut adalah rata-rata untuk seluruh negeri, jadi kecepatan di daerah yang memiliki infrastruktur terbatas mungkin lebih lambat. Padahal, layanan SPBE yang dilakukan secara daring hanya bisa berjalan cepat jika koneksi jaringannya cukup bagus. Jaringan yang lambat atau tidak mantap membuat waktu akses dan proses penyelesaian layanan menjadi lebih lama,

---

[3] A. P. Sari, "Indeks SPBE Nasional Naik, Menpan-RB Sebut Berkat Integrasi Pelayanan Publik Digital," Kompas.com, 6 Januari 2025, https://kilaskementerian.kompas.com/kementerian-panrb/read/2025/01/06/18315441/indeks-spbe-nasional-naik-menpan-rb-sebut-berkat-integrasi-pelayanan-publik.

[4] Kementerian PANRB, *Pedoman Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE*, https://jdih.kemenkoinfra.go.id/cfind/source/files/2024pedomanmenpanrb003.pdf; dan Kementerian PANRB, "Kementerian PANRB Umumkan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023," menpan.go.id, https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-hasil-evaluasi-spbe-tahun-2023.

[5] Kementerian PANRB, "Indeks SPBE Nasional Meningkat, Menteri Rini: Penguatan Integrasi Pelayanan Publik Berbasis Digital," menpan.go.id, https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-spbe-nasional-meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital.

[6] VOI, "The Country with the Fastest Internet in the World in 2026 Version of the Speedtest Global Index," https://voi.id/en/technology/581212.

[7] Detik Inet, "Peringkat Kecepatan Internet Indonesia di Dunia Terbaru Anjlok," 20 Juni 2026, https://inet.detik.com/telecommunication/d-8539352/peringkat-kecepatan-internet-indonesia-di-dunia-terbaru-anjlok.

[8] Ibid.

sehingga prinsip kecepatan, kemudahan, dan tersedianya layanan dengan biaya terjangkau.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas SPBE. Jumhur dan Doly mengkaji legalitas Peraturan Presiden tentang SPBE dan menyimpulkan bahwa pengaturannya belum efektif serta perlu penguatan legalitas, termasuk persoalan keselarasan dengan peraturan lain. Rusdy dan Flambonita membahas penerapan SPBE pada pemerintah daerah dalam kaitannya dengan *good governance*.[9] Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan SPBE tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian lain menyoroti pelaksanaannya. Hidayatullah dkk. mengkaji tingkat kematangan SPBE di Kabupaten Bima dan menemukan bahwa penerapannya masih menghadapi hambatan, terutama pada kompetensi aparatur, dukungan anggaran, dan literasi masyarakat. Suryana dkk. meninjau transformasi digital pelayanan publik dari sisi yuridis, dengan menitikberatkan landasan hukum dan tantangan penerapan di tingkat pusat dan daerah. Hadi dan Widnyani menekankan pentingnya harmonisasi sistem dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi.[10] Dari penelitian terdahulu diketahui bahwa kajian SPBE telah mencakup legalitas regulasi, implementasi, tingkat kematangan, sumber daya manusia, dan harmonisasi pelayanan. Namun, penelitian terdahulu belum secara khusus menghubungkan politik hukum penerapan SPBE dengan kemampuan kebijakan itu menjamin asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan pelayanan publik, terutama dengan melihat kondisi sistem pelayanan elektronik yang belum berjalan optimal dan keterjangkauan pelayanan di berbagai wilayah.[11]

Kesenjangan antara peningkatan indeks SPBE secara nasional dan kondisi pelayanan elektronik di lapangan menunjukkan pentingnya kajian terhadap arah politik hukum SPBE. Peningkatan indeks secara nasional belum cukup untuk menyimpulkan bahwa seluruh sistem pelayanan elektronik berjalan optimal dan bahwa masyarakat di seluruh wilayah memperoleh akses pelayanan digital secara merata. Karena itu, penelitian ini menempatkan kondisi penerapan sistem dan keterjangkauan wilayah sebagai bahan analisis untuk melihat sejauh mana politik hukum SPBE mewujudkan tujuan pelayanan publik. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis politik hukum penerapan SPBE dengan menghubungkan arah kebijakan hukum pemerintah terhadap pemenuhan asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan pelayanan publik. Penelitian ini memakai kondisi penerapan sistem pelayanan elektronik dan keterjangkauan wilayah untuk menganalisis kesenjangan antara arah kebijakan SPBE dan tujuan pelayanan publik. Dengan demikian, SPBE dilihat bukan hanya sebagai

---

[9] R. M. I. R. Rusdy dan S. Flambonita, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance," *Lex LATA* 5, no. 2 (2023): 218–239, https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351.

[10] Hidayatullah, Yudhi Lestanata, Ayatullah Hadi, dan Sadrul Imam, "Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik," *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 5, no. 2 (2024): 256–266, https://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/370.

[11] T. B. M. F. Suryana, A. A. Rahmawati, N. S. Ramdanti, dan A. N. Safitri, "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia," *Constituo: Journal of State and Political Law Research* 4, no. 1 (2025): 37–53, https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/constituo/article/view/4944.

kebijakan digitalisasi pemerintahan, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan hukum yang menjamin pelayanan publik dapat diakses masyarakat.[12]

.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia d hubungkn dengan asas kecepatan dan kemudahan dalam perspektif keterjangkauan pelayanan publik?
2. Apakah penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik sudah memenuhi rasa keadilan untuk pemerataan akses pelayanan publik berbasis elektronik?

1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang dihubungkan dengan asas kecepatan dan kemudahan dalam perspektif keterjangkauan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pemenuhan rasa keadilan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya dalam pemerataan akses pelayanan publik berbasis elektronik bagi seluruh masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum yang mengatur penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini berangkat dari adanya permasalahan hukum terkait kesesuaian antara pengaturan SPBE dengan pemenuhan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan analitis (analytical approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan hukum yang berkaitan dengan penyelenggaraan SPBE dan pelayanan publik. Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep asas keterjangkauan, keadilan, serta efektivitas hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk mengkaji hubungan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan permasalahan penerapan SPBE, khususnya mengenai pemerataan akses pelayanan publik berbasis elektronik.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Adapun bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta literatur lain yang relevan dengan penerapan SPBE dan asas-asas pelayanan publik. Selain itu, data statistik mengenai perkembangan indeks SPBE dan kondisi akses

[12] Ilham Hadi dan Ida Ayu Putu Sri Widnyani, "Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis: Mewujudkan Indonesia Emas melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 6, no. 2 (2024): 639–658, https://jurnal.umnu.ac.id/index.php/kst/article/view/1398.

internet di Indonesia digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran faktual mengenai pelaksanaan SPBE, bukan sebagai dasar utama dalam menentukan hasil analisis hukum.

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yaitu dengan menelusuri dan mengumpulkan peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan penafsiran dan penalaran hukum. Analisis dilakukan dengan mengkaji kesesuaian antara pengaturan SPBE dan pelaksanaannya dengan asas kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan dalam pelayanan publik. Selanjutnya, penelitian ini juga menganalisis tanggung jawab pemerintah dalam mengatasi hambatan akses pelayanan digital, termasuk kebutuhan penyediaan alternatif pelayanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses teknologi, guna mewujudkan pemerataan serta keadilan dalam pelayanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Pelaksanaanya berdasarkan asas kemudahan dan kecepatan dalam perspektif keterjangkauan pelayanan publik

Penerapan SPBE merupakan upaya pemerintah mentransformasi penyelenggaraan pemerintahan melalui teknologi informasi dan komunikasi, untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang system pemerintahan berbasis elektronik, pelaksanaan SPBE tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga keterpaduan sistem, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, kesinambungan, dan keamanan.[13] Keberhasilan SPBE, dengan demikian, tidak cukup diukur dari banyaknya aplikasi atau layanan daring, tetapi dari kemampuan sistem memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, ketiga asas tersebut relevan dalam penerapan SPBE karena keberhasilan pelayanan elektronik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem digita dalam memberikan pelayanan secara cepat, mudah digunakan dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

SPBE telah memberikan manfaat bagi pelayanan publik, terutama kemudahan memperoleh informasi dan mengakses layanan. Penelitian Nastia di Kabupaten Buton Selatan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berdampak pada percepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, dan peningkatan partisipasi masyarakat.[14] Masyarakat dapat memperoleh informasi layanan melalui media digital pemerintah tanpa harus mendatangi kantor. SPBE juga berpotensi meningkatkan efisiensi, karena sistem elektronik dapat mengurangi waktu dan biaya, menyederhanakan prosedur manual, serta mengurangi dokumen fisik dan pekerjaan

[13] Pasal 2 dan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

[14] Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan," *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora* 17, no. 2 (2025): 160–168, https://doi.org/10.52166/humanis.v17i2.9478,

berulang. Apabila sistem dan data antarinstansi terhubung, pertukaran informasi menjadi lebih cepat dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Berbagai manfaat yang ditawarkan SPBE belum sepenuhnya menunjukkan bahwa penerapannya telah berjalan optimal. Masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi pemenuhan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik. Kendala tersebut meliputi integrasi sistem, keterbatasan infrastruktur digital, proses pelayanan yang masih manual, kapasitas sumber daya manusia, serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital.

Pertama, terdapat persoalan integrasi. Penelitian di Buton Selatan menunjukkan bahwa sistem dan data antarperangkat daerah belum sepenuhnya terhubung, yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi, pengulangan proses, dan menurunnya efisiensi.[15] Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi dan pengulangan proses pelayanan sehingga menghambat penyelesaian layanan secara cepat. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SPBE belum sepenuhnya mendukung pemenuhan asas kecepatan pelayanan publik.

Kedua, keterbatasan infrastruktur, seperti jaringan internet yang belum stabil dan keterbatasan perangkat keras, menghambat pelaksanaan SPBE, khususnya di wilayah berinfrastruktur digital terbatas. Kondisi tersebut dapat menghambat masyarakat dalam mengakses layanan elektronik serta memengaruhi kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemenuhan asas keterjangkauan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya layanan digital, tetapi juga dengan ketersediaan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tersebut.

Ketiga, pelayanan manual belum sepenuhnya beralih menjadi pelayanan digital. Masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pemerintah untuk beberapa layanan karena layanan daring belum mencakup seluruh proses.[16] Sebagian situs pemerintah masih berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi, belum melayani secara menyeluruh atau terintegrasi dengan instansi lain.[17] Ini berarti digitalisasi tidak cukup dengan menyediakan situs atau aplikasi, tetapi perlu disertai perubahan proses pelayanan agar masyarakat dapat menyelesaikan kebutuhannya secara elektronik. Kondisi ini menghambat asas kemudahan.

Keempat, faktor sumber daya manusia. Aparatur yang mengelola layanan digital harus mampu menggunakan dan mengembangkan teknologi. Penelitian Nastia menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital aparatur masih menjadi tantangan, sehingga pelatihan dan pengembangan kompetensi diperlukan agar sistem dimanfaatkan secara optimal.[18] Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi diperlukan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah.

Kelima, kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan digital masih berbeda-beda, dipengaruhi ketersediaan jaringan, kepemilikan perangkat, dan pemahaman

---

[15] Nastia, "Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan," *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora* 17, no. 2 (2025): 162, 167.

[16] Nastia, "Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," 165.

[17] Nastia, "Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," 163, 165.

[18] Arifin La Adu, Rudy Hartanto, dan Silmi Fauziati, "Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah," JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer 5, no. 3 (2022), https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344.

terhadap teknologi digital. Penelitian Nastia menunjukkan bahwa keterbatasan akses internet dan minimnya sosialisasi masih menghambat pemanfaatan SPBE oleh masyarakat.[19] Karena itu, manfaat SPBE dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat belum dirasakan merata. Optimalisasi SPBE perlu didukung pemerataan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan penyederhanaan mekanisme pelayanan.

a. Penerapan asas kecepatan dan kemudahan dalam perspektif keterjangkauan pelayanan public

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui penerapan sistem elektronik, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional diharapkan dapat diselenggarakan dengan prosedur yang lebih sederhana, waktu penyelesaian yang lebih singkat, serta akses yang lebih luas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penerapan SPBE perlu dilihat tidak hanya sebagai bentuk perkembangan teknologi dalam pemerintahan, tetapi juga sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan merupakan prinsip yang perlu diperhatikan oleh pemerintah. Ketiga asas tersebut tercantum dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas kemudahan berkaitan dengan tersedianya prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Asas kecepatan menghendaki agar proses pelayanan dilaksanakan secara efisien sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Sementara itu, asas keterjangkauan menekankan bahwa pelayanan publik harus dapat diakses oleh masyarakat tanpa hambatan yang tidak semestinya, baik dari segi biaya, jarak, maupun ketersediaan sarana pendukung. Ketiga asas tersebut menjadi penting karena kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses dan kesempatan masyarakat untuk memperoleh pelayanan tersebut.

Dalam penerapan Sistem pemerintahan berbasis elektronik, asas kemudahan dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan digital yang memiliki prosedur sederhana, informasi persyaratan yang jelas, serta sistem yang mudah dipahami dan digunakan. Dengan adanya pelayanan elektronik, masyarakat diharapkan dapat mengakses informasi dan mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pemerintah. Selanjutnya, asas kecepatan dapat diterapkan melalui penyederhanaan tahapan administrasi, pemrosesan permohonan secara elektronik, dan pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan. Adapun asas keterjangkauan diwujudkan melalui perluasan akses terhadap layanan pemerintah sehingga masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan tanpa harus menempuh jarak yang jauh atau mengeluarkan biaya perjalanan yang tidak diperlukan. Meskipun demikian, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik tidak secara otomatis menjamin terpenuhinya ketiga asas tersebut. Pelayanan berbasis elektronik masih dapat menghadapi kendala apabila prosedur penggunaan aplikasi sulit dipahami, sistem mengalami gangguan, atau proses administrasi tetap membutuhkan tahapan manual yang berulang.

[19].Arifin La Adu, Rudy Hartanto, dan Silmi Fauziati, "Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah."

Keterbatasan akses internet dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga berkaitan dengan pemenuhan asas keterjangkauan dalam pelayanan publik. Ketika pemerintah tidak mampu menyediakan infrastruktur jaringan internet yang memadai dan tidak menyediakan alternatif pelayanan, masyarakat di wilayah tertentu berpotensi mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan publik. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persoalan hukum apabila mengakibatkan tidak terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Secara hukum, kegagalan penyelenggara dalam memenuhi kewajiban pelayanan dapat menimbulkan konsekuensi berupa pengaduan masyarakat dan pertanggungjawaban penyelenggara. Berdasarkan Pasal 40 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik apabila penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya atau memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Apabila ditemukan adanya pelanggaran, atasan penyelenggara atau atasan pelaksana dapat menjatuhkan sanksi sesuai dengan ketentuan Pasal 41. Selain itu, apabila kegagalan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat, perbuatan tersebut dapat dikategorikan sebagai maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam keadaan tertentu, masyarakat yang mengalami kerugian juga dapat menempuh upaya hukum melalui gugatan sesuai dengan Pasal 51 dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu mengambil langkah alternatif agar keterbatasan akses internet tidak menjadi penghalang bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan pelayanan secara langsung (offline), pelayanan keliling, serta fasilitas pelayanan berbantuan melalui kantor desa atau kecamatan. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan pemerataan infrastruktur jaringan internet sebagai upaya jangka panjang untuk mengurangi kesenjangan akses pelayanan digital.

Penyediaan alternatif pelayanan tersebut merupakan bagian dari upaya mewujudkan keadilan dalam pelayanan publik. Artinya, penerapan pelayanan berbasis elektronik tidak boleh menyebabkan masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan jaringan internet kehilangan kesempatan untuk memperoleh pelayanan yang sama. Dengan demikian, pemerintah tidak hanya dituntut untuk melakukan digitalisasi pelayanan, tetapi juga bertanggung jawab memastikan seluruh masyarakat tetap memperoleh akses pelayanan secara adil, mudah, dan terjangkau.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SPBE perlu dinilai berdasarkan pelaksanaan dan manfaatnya bagi masyarakat, bukan semata-mata berdasarkan tersedianya aplikasi atau sistem digital.[20] Permasalahan tersebut dapat dianalisis melalui teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat,

[20] Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

dan faktor kebudayaan.[21] Kelima faktor tersebut dapat digunakan untuk menilai sejauh mana ketentuan hukum mengenai penyelenggaraan SPBE dapat dilaksanakan secara efektif dalam praktik pelayanan publik. Dengan demikian, teori efektivitas hukum menjadi kerangka untuk menghubungkan ketentuan normatif mengenai pelayanan publik dengan kondisi penerapannya.

Ditinjau dari faktor hukum, penyelenggaraan SPBE memiliki landasan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sedangkan prinsip pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberadaan peraturan tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik. Namun, efektivitasnya bergantung pada pelaksanaan ketentuan tersebut untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Apabila pelayanan digital belum mampu menyederhanakan prosedur, mempercepat penyelesaian urusan administrasi, dan memperluas akses masyarakat, maka pemenuhan asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan masih perlu ditingkatkan.

Faktor penegak hukum berkaitan dengan peran aparatur pemerintah dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik.[22] Aparatur harus mampu menjalankan sistem, memberikan informasi yang jelas, dan membantu masyarakat ketika menghadapi kendala. Faktor sarana atau fasilitas berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur teknologi, jaringan internet, perangkat elektronik, serta sistem yang dapat berfungsi dengan baik.[23] Sementara itu, faktor masyarakat berkaitan dengan kemampuan dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital, sedangkan faktor kebudayaan berhubungan dengan kebiasaan dan pola perilaku yang memengaruhi penerimaan terhadap perubahan sistem pelayanan.[24] Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa efektivitas SPBE tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada kesiapan unsur-unsur yang mendukung pelaksanaannya.

Berdasarkan teori efektivitas hukum tersebut, penerapan asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan dalam SPBE perlu dinilai melalui kesesuaian antara tujuan pengaturan dan pelaksanaan pelayanan di lapangan.[25] Sistem elektronik dapat mendukung pelayanan yang lebih efisien apabila didukung oleh aparatur yang kompeten, sarana yang memadai, serta kemampuan masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan. Sebaliknya, apabila faktor-faktor tersebut belum terpenuhi, digitalisasi berpotensi menimbulkan hambatan baru bagi kelompok masyarakat tertentu. Dengan demikian, keberhasilan penerapan SPBE tidak cukup diukur dari perkembangan teknologi atau tersedianya layanan digital, tetapi juga dari kemampuan

---

[21] Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 8.

[22] Brigitta Maria Bereklau dan Kadek Agus Sudiarawan, "Implementasi Teori Efektivitas terhadap Pelaksanaan Fungsi Posbakum di Pengadilan Tata Usaha Negara Denpasar," Kertha Desa 8, no. 8 (2020): 1–11.

[23] Arya D. Hasan, Nur M. Kasim, dan Sri Nanang Meiske Kamba, "Efektivitas Penerapan Sistem E-Court dalam Penyelesaian Perkara Cerai Gugat di Pengadilan Agama Suwawa Ditinjau dari Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto," Journal Presumption of Law 8, no. 1 (2026).

[24]Galih Orlando, "Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia," Tarbiyah bil Qalam: Jurnal Pendidikan Agama dan Sains 6, no. 1 (2022): 49–58..

[25] Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hlm. 8 dan seterusnya.

pemerintah memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar mudah digunakan, diselesaikan secara efisien, dan dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas.[26]

b. Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan sistem pemerintahan berbasis digital

Keberhasilan SPBE dalam pelayanan publik sangat ditopang oleh faktor manusia. Secanggih apa pun teknologi yang dipakai, hasilnya tidak akan maksimal jika aparatur yang menjalankannya dan masyarakat yang menggunakannya belum siap. Karena itu, membangun SPBE berarti menyiapkan sistem elektronik sekaligus kesiapan manusianya, agar pelayanan benar-benar mudah, cepat, dan terjangkau.[27]

Dari sisi penyelenggara, aparatur bertugas mengoperasikan sistem, mengelola data dan informasi, serta menjaga agar layanan berjalan sesuai prosedur. Kemampuan aparatur memakai teknologi sangat memengaruhi kelancaran administrasi dan mutu layanan. [28] Aparatur yang keterampilannya belum memadai rentan melakukan kesalahan pengelolaan data, lamban memproses permohonan, dan tidak mampu membantu warga yang kebingungan saat memakai layanan. Semua itu menghambat terpenuhinya asas kecepatan dan kemudahan.

Di sisi pengguna, literasi digital masyarakat sama pentingnya. Warga perlu bisa mencari informasi, memahami petunjuk aplikasi, mengisi data, dan mengikuti alur layanan secara daring. Namun, kemampuan ini tidak merata. Tingkat pendidikan, pengalaman memakai perangkat digital, dan pemahaman tentang layanan elektronik berbeda-beda pada tiap orang. Akibatnya, layanan yang sudah tersedia secara teknis belum tentu bisa dimanfaatkan penuh oleh semua kalangan. Hal ini berhubungan langsung dengan asas kemudahan dan keterjangkauan. Layanan digital baru layak disebut mudah jika masyarakat dapat memahami prosedurnya dan memakainya tanpa kesulitan berarti. Keterjangkauan pun tidak berhenti pada tersedianya akses ke aplikasi, tetapi juga mencakup kesanggupan masyarakat untuk menggunakannya. Jika layanan menuntut keterampilan digital yang belum dimiliki sebagian warga, diperlukan sosialisasi, panduan yang sederhana, dan pendampingan langsung. Dengan begitu, keterbatasan kemampuan digital tidak menutup hak masyarakat atas pelayanan publik.[29]

Persoalan SDM dapat dibaca melalui teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, terutama faktor penegak hukum dan faktor masyarakat. Faktor penegak hukum menyoroti kemampuan aparatur dalam menjalankan aturan dan kebijakan SPBE, sedangkan faktor masyarakat menyoroti kesiapan pengguna dalam menerima dan memakai layanan elektronik. Keduanya saling bergantung: sistem yang disediakan pemerintah memerlukan aparatur yang sanggup mengelolanya dan masyarakat yang sanggup memakainya. Bila salah satunya belum siap, tujuan layanan elektronik sulit tercapai.

---

[26] Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

[27] Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

[28] Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE (ketentuan mengenai manajemen SDM dan peningkatan kompetensi SPBE).

[29] Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Dengan demikian, efektivitas penerapan system pemerintah berbasis elektronik dari sisi sumber daya manusia bergantung pada dua hal, yaitu kesiapan aparatur dan kecakapan digital masyarakat. Penguatan kompetensi aparatur perlu berjalan beriringan dengan peningkatan literasi digital warga melalui sosialisasi, informasi yang jelas, dan pendampingan bagi pengguna yang kesulitan. Sumber daya manusia pada akhirnya bukan sekadar pendukung teknis, melainkan unsur kunci yang menentukan apakah pelayanan publik dapat dirasakan mudah, cepat, dan merata.

c. Pemenuhan Sarana dalam Penerapan sistem Pemerintah berbasis Elektronik

SDM saja tidak cukup untuk menentukan berhasil tidaknya SPBE. Pelayanan publik digital juga membutuhkan dukungan sarana dan prasarana, yakni jaringan internet, perangkat elektronik, aplikasi layanan, dan infrastruktur teknologi informasi yang menjalankan layanan pemerintahan secara digital.[30] Fasilitas yang memadai menjadi syarat agar masyarakat dapat memperoleh layanan publik dengan mudah, cepat, dan terjangkau.

Jaringan internet memegang peran penting karena hampir seluruh layanan digital memerlukan koneksi yang stabil. Di wilayah dengan jaringan terbatas, warga bisa kesulitan membuka aplikasi, mengunggah dokumen, atau menuntaskan permohonan secara daring. Biaya kuota dan keterbatasan perangkat juga membebani warga yang kemampuan ekonominya terbatas. Artinya, layanan yang sudah tersedia secara elektronik belum tentu dapat diakses dengan baik oleh semua orang.

Selain jaringan, mutu aplikasi turut menentukan efektivitas SPBE. Aplikasi yang membingungkan, kerap bermasalah, atau berprosedur rumit justru memperlambat layanan, padahal tujuan layanan elektronik adalah membebaskan warga dari prosedur yang berbelit. Karena itu, pemerintah perlu memastikan sistemnya berjalan baik, mudah dipahami, aman, dan benar-benar menunjang proses pelayanan.[31]

Persoalan sarana dan prasarana berkaitan langsung dengan ketiga asas pelayanan publik. Kecepatan sulit tercapai bila sistem sering bermasalah atau jaringan tidak stabil. Kemudahan belum terpenuhi bila alur aplikasi rumit. Keterjangkauan pun tidak cukup dengan adanya aplikasi, sebab warga harus mampu menjangkaunya lewat perangkat dan jaringan yang mereka miliki. Maka, pemanfaatan teknologi digital harus diiringi upaya menekan hambatan infrastruktur dan biaya akses.

Oleh sebab itu, pemerintah perlu memeratakan infrastruktur digital, menjaga kestabilan sistem, dan membangun aplikasi yang ramah bagi berbagai kelompok masyarakat. Layanan tatap muka atau pendampingan bagi warga yang kesulitan mengakses layanan digital juga sebaiknya tetap disediakan. Dengan begitu, SPBE tidak sekadar mengejar penggunaan teknologi, tetapi memastikan manfaat pelayanan publik dirasakan luas, termasuk oleh warga yang akses digitalnya terbatas.

[30] Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (bagian infrastruktur SPBE: pusat data, jaringan intra pemerintah, dan sistem penghubung layanan).

[31] Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

3.2. Penerapan sistem Pemerintahan berbasis Elektronik sudah memenuhi rasa keadilan untuk pemerataan akses pelayanan publik berbasis elektronik

a. Pemenuhan pemerataan akses keadilan pelayanan publik

Penerapan sistem berbasis elektronik tidak semata-mata dimaksudkan untuk membuat pemerintahan lebih efisien. Ia juga harus memastikan setiap orang punya peluang yang sama untuk memperoleh pelayanan publik. Karena itu, pemerataan akses menjadi bagian dari upaya mewujudkan keadilan, siapa pun orangnya, di mana pun tinggalnya, dan apa pun kondisi ekonomi, pendidikan, maupun kecakapan digitalnya.

Agar akses pelayanan publik berbasis SPBE merata, ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi: layanan elektronik tersedia di banyak wilayah, infrastruktur dan perangkat memadai, serta informasi dan prosedur layanan mudah dimengerti.[32] Pemerintah juga perlu menyediakan pendampingan atau jalur layanan alternatif bagi warga yang kesulitan memakai layanan digital. Dengan cara itu, layanan elektronik tidak berhenti pada status "tersedia", tetapi benar-benar bisa dipakai masyarakat.

pemerataan akses masih terhambat oleh perbedaan infrastruktur dan tingkat penerapan SPBE di tiap daerah. Perbedaan itu memengaruhi mutu layanan dan seberapa mudah warga memperolehnya. Maka, kenaikan capaian SPBE secara nasional perlu diiringi langkah menutup kesenjangan antardaerah supaya manfaat digitalisasi terasa lebih merata.[33] Selain wilayah, kondisi sosial dan ekonomi turut menentukan kemampuan warga mengakses layanan digital. Orang yang punya perangkat memadai, internet stabil, dan kecakapan digital yang baik cenderung lebih mudah memakai layanan elektronik, sedangkan keterbatasan perangkat, biaya internet, dan pemahaman teknologi menjadi penghalang bagi sebagian lainnya. Artinya, sistem layanan yang seragam belum tentu memberi peluang akses yang setara bagi semua orang.

Dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerataan akses menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan. Digitalisasi pelayanan tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem elektronik, tetapi juga harus memastikan bahwa seluruh masyarakat memiliki kesempatan untuk mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, pemenuhan prinsip keadilan dalam SPBE perlu didukung oleh beberapa syarat utama agar pelayanan publik dapat dijangkau secara merata tanpa diskriminasi.

Pertama, persamaan perlakuan tanpa diskriminasi. Setiap warga berhak mendapat layanan yang sama, tanpa dibedakan oleh wilayah, kondisi ekonomi, pendidikan, atau kemampuan digital. Warga di daerah berinfrastruktur terbatas tidak boleh menerima kualitas layanan yang lebih rendah daripada warga perkotaan.

Kedua, kesempatan yang setara dan perlakuan afirmatif bagi kelompok rentan. Keadilan berarti memperlakukan yang setara secara setara dan yang tidak setara secara berbeda sesuai ketidaksetaraannya.[34] Layanan yang seragam justru bisa merugikan lansia, penyandang disabilitas, dan warga berliterasi digital rendah, sehingga diperlukan antarmuka ramah pengguna, pendampingan, dan loket layanan langsung.

---

[32] Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

[33] Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

[34] Aristoteles, *Nicomachean Ethics*, Buku V, bab 3 (1131a-1131b), terj. W.D. Ross (Oxford: Oxford University Press, 1925).

Ketiga, pemerataan sarana, kejelasan informasi, dan layanan alternatif. Jaringan dan perangkat harus menjangkau daerah terpencil, informasi dan prosedur harus mudah dipahami, dan warga yang gagal mengakses layanan digital harus punya jalur lain serta saluran pengaduan.[35] Syarat ini menjaga agar kegagalan sistem tidak berubah menjadi hilangnya hak warga.

Ketiga syarat ini saling terkait: kesenjangan infrastruktur antardaerah berhubungan dengan syarat ketiga, hambatan sosial ekonomi dengan syarat pertama, dan kebutuhan pendampingan dengan syarat kedua dan ketiga. SPBE baru dapat dikatakan adil bila ketiganya berjalan Bersama.

b. Pemerataan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Keterjangkauan dalam Pelayanan Publik

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah membawa perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan pemerintah tanpa harus selalu datang langsung ke kantor, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya serta mempermudah proses pelayanan. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital, akses jaringan internet, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Selain itu, peningkatan penerapan SPBE secara nasional belum menunjukkan bahwa pelayanan digital terjangkau merata. Perbedaan capaian indeks antardaerah (Tabel 1) menunjukkan tingkat kematangan yang beragam. Keterbatasan jaringan internet, perangkat, kemampuan sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat juga masih menghambat pemanfaatan layanan elektronik. Akibatnya, masyarakat di wilayah tertentu belum memperoleh manfaat SPBE dengan tingkat kemudahan dan kecepatan yang sama.

Keterjangkauan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi daring, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat mengakses dan menggunakannya. Layanan digital yang sulit digunakan, berbelit, atau tidak dapat diakses karena keterbatasan jaringan belum memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat. Data akses internet memperkuat hal ini: survei APJII 2025 mencatat penetrasi internet nasional 80,66%[36], tetapi perdesaan 76,96% dibanding perkotaan 85,53%,[37] dan hanya 42,66% pada kelompok yang tidak tamat SD dibanding 91,27% pada berpendidikan perguruan tinggi. Perbedaan ini berarti kelompok yang paling membutuhkan layanan publik justru paling sulit mengaksesnya. Perbedaan itu dipengaruhi kondisi infrastruktur jaringan, sarana teknologi, kemampuan aparatur, integrasi sistem, serta kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan digital. Karena itu, optimalisasi SPBE perlu memperhatikan kondisi tiap daerah dengan mendorong pemerataan infrastruktur, peningkatan

---

[35] Pippa Norris, *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide* (Cambridge: Cambridge University Press, 2001).

[36] sosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), *Profil Internet Indonesia 2025*, sebagaimana dilaporkan dalam "Penetrasi Internet Indonesia 2025 Capai 80,66 Persen, Mayoritas di Pulau Jawa," Kompas.com, 6 Agustus 2025, https://money.kompas.com/read/2025/08/06/214100726/penetrasi-internet-indonesia-2025-capai-80-66-persen-mayoritas-di-pulau-jawa.

[37] APJII Catat Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Capai 80,66 Persen," ANTARA News, 2025, https://www.antaranews.com/berita/5019229/apjii-catat-tingkat-penetrasi-internet-indonesia-capai-8066-persen.

kapasitas sumber daya manusia, penguatan integrasi sistem, dan peningkatan literasi digital, agar SPBE tidak hanya berorientasi pada nilai indeks nasional, tetapi juga pada layanan yang dapat diakses lebih mudah dan cepat oleh masyarakat di berbagai wilayah.

Tabel 1. Capaian indeks SPBE

Unit	Tahun	Indeks	Keterangan
Nasional	2024	3,12 (baik)	615 instansi dievaluasi; 48 berpredikat memuaskan; target RPJMN 2020–2024: 2,60[38]
Nasional	2025	3,23	Target 3,18 (Laporan Kinerja Kementerian PANRB 2025)[39]
Kab. Bekasi	2021-2025	1,60 - 4,48	Naik tajam[40]
Prov. Kalimantan Timur	2025	4,13	Aspek manajemen SPBE masih lemah[41]
Prov. Kalimantan Tengah	2025	3,41	Domain layanan 4,01[42]
Kab. Buol	2025	3,60	Tertinggi di Sulawesi Tengah[43]
Kab. Aceh Jaya	2024-2025	1,88-2,98	Domain kebijakan 3,90; Domain layanan 3,94[44]
Kab. Aceh tengah	2023-2024	1,88-2,48	Peningkatan pada evaluasi 2024[45]

Sumber: Diolah berdasarkan data Kementerian PANRB dan berbagai sumber resmi terkait capaian indeks SPBE nasional dan daerah

[38] (Nasional 2024) Sari, "Indeks SPBE Nasional Naik," Kompas.com, 6 Januari 2025 (lihat catatan 6).

[39] (Nasional 2025) Kementerian PANRB, *Laporan Kinerja Kementerian PANRB Tahun 2025* (Jakarta: Kementerian PANRB, 2026), https://ppid.menpan.go.id/system/uploads/2026/04/LKj_Kementerian_2025.pdf,

[40] (Kab. Bekasi) Pemerintah Kabupaten Bekasi, "Kabupaten Bekasi Cetak Sejarah Baru, Indeks SPBE 2025 Tembus 4,48," bekasikab.go.id,

[41] (Prov. Kaltim) Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, "Pemprov Kaltim Catat Lompatan Signifikan Indeks SPBE, Raih Nilai 4,13 di 2025," kaltimprov.go.id,

[42] (Prov. Kalteng) "Hasil Pemantauan SPBE Tahun 2025 Resmi Dirilis oleh Tim Koordinasi SPBE Nasional, Indeks SPBE Pemprov Kalteng Tahun 2025 Capai Nilai 3,41 dengan Kategori Baik," Hai Kalteng, 2026, https://haikalteng.id/berita/read/8554/hasil-pemantauan-spbe-tahun-2025-resmi-dirilis-oleh-tim-koordinasi-spbe-nasional-indeks-spbe-pemprov-kalteng-tahun-2025-capai-nilai-3-41-dengan-kategori-baik.

[43] (Kab. Buol) Pemerintah Kabupaten Buol, "Pemkab Buol Raih Indeks SPBE Tertinggi di Sulteng," webs.buolkab.go.id, 7 Januari 2026, https://webs.buolkab.go.id/index.php/pemkab-buol-raih-predikat-sangat-baik-pada-pemantauan-spbe-2025-tunjukkan-tren-kinerja-digital-konsisten-meningkat/

[44] (Kab. Aceh Jaya) Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya, "Aceh Jaya Raih Predikat Baik Indeks SPBE 2025, Nilai Meningkat dari Tahun Sebelumnya," ppid.acehjayakab.go.id, https://ppid.acehjayakab.go.id/news/post/aceh-jaya-raih-predikat-baik-indeks-spbe-2025-nilai-meningkat-dari-tahun-sebelumnya.

[45] (Kab. Aceh Tengah) "Pemkab Aceh Tengah Berhasil Tingkatkan Indeks SPBE dari 1,88 jadi 2,48 pada 2024," InfoPublik, 8 Januari 2025, https://infopublik.id/kategori/nusantara/897257/pemkab-aceh-tengah-berhasil-tingkatkan-indeks-spbe-dari-1-88-jadi-2-48-pada-2024; dan "Aceh Tengah Tingkatkan Indeks SPBE ke 2,48 Tahun 2024," RRI, 8 Januari 2025, https://www.rri.co.id/takengon/daerah/1244153/aceh-tengah-tingkatkan-indeks-spbe-ke-2-48-tahun-2024.

Berdasarkan Tabel 1, penerapan SPBE menunjukkan peningkatan capaian secara nasional. Indeks SPBE nasional 3,12 pada 2024 meningkat menjadi 3,23 pada 2025, dan keduanya melampaui target masing-masing. Namun, hanya 48 dari 615 instansi (sekitar 7,8%) yang berpredikat memuaskan pada evaluasi 2024. Angka nasional belum dapat menunjukkan pemerataan, karena capaian antardaerah berbeda jauh: pada 2025, Kabupaten Bekasi mencapai 4,48, Provinsi Kalimantan Timur 4,13, Kabupaten Buol 3,60, Provinsi Kalimantan Tengah 3,41, dan Kabupaten Aceh Jaya 2,98. Bahkan sebagian daerah masih berada pada predikat Cukup, seperti Aceh Tengah dengan nilai 2,48 pada 2024. Pola Aceh Jaya juga penting: skor domain kebijakan (3,90) dan layanan (3,94) lebih tinggi daripada indeks keseluruhan (2,98), sehingga domain lain, kemungkinan tata kelola dan manajemen, menurunkan nilai total. Kalimantan Timur yang berpredikat sangat baik pun masih memiliki kelemahan pada aspek manajemen. Indeks ini mengukur tingkat kematangan (maturity) penyelenggaraan, bukan pengalaman pengguna. Karena itu, peningkatan indeks perlu diikuti optimalisasi yang memperhatikan pemerataan, keterjangkauan, integrasi sistem, serta kesiapan tata kelola dan sumber daya manusia. Peralihan penilaian dari Indeks SPBE ke Evaluasi Kinerja Pemerintah Digital (Pemdi) mulai 2026, yang lebih berorientasi pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna, memperkuat pembacaan ini.[46]

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berkembang dan memberikan manfaat bagi penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Persoalan tersebut terlihat dari belum terintegrasinya sistem dan data secara menyeluruh, keterbatasan infrastruktur, serta kompetensi aparatur yang belum merata. Selain itu, ketimpangan akses terhadap layanan digital dan rendahnya literasi digital di sebagian masyarakat masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan terjangkau. Kemudahan pelayanan tidak cukup diukur dari tersedianya sarana digital, tetapi juga perlu dilihat dari kemampuan masyarakat memahami informasi dan menggunakan layanan tersebut. ketersediaan website desa belum tentu diikuti oleh pemanfaatan yang merata, sehingga sosialisasi dan penyederhanaan informasi tetap diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi SPBE perlu memperhatikan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, bukan hanya ketersediaan sistem elektronik.[47]

4. KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah menunjukkan perkembangan, sebagaimana terlihat dari peningkatan Indeks SPBE nasional dari 3,12 pada tahun 2024 menjadi 3,23 pada tahun 2025. Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan terpenuhinya asas kecepatan dan kemudahan dalam perspektif keterjangkauan pelayanan publik. Hal ini disebabkan masih adanya kendala berupa belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta perbedaan kemampuan aparatur dan literasi digital masyarakat. Dengan

[46] Kementerian PANRB, Surat Nomor B/76/M.PD.06/2025 tanggal 31 Desember 2025 tentang Penyampaian Hasil Pemantauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2025 dan rencana Evaluasi Kinerja Pemerintah Digital Tahun 2026; lihat juga Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya (catatan 29) dan Pemerintah Kabupaten Buol (catatan 28)

[47] Butarbutar, L. M., Nurikah, N., Ikomatussuniah, I., & Ramadhan, R. (2026). Transparansi dan partisipasi publik dalam pemerintahan Desa Sindangheula untuk mendukung agenda SDGs Desa. Abdibaraya: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5(1), 229–239.

demikian, keberhasilan penerapan SPBE tidak cukup diukur melalui peningkatan indeks atau tersedianya layanan elektronik, tetapi juga harus dilihat dari kemampuan seluruh masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut.

Ditinjau dari aspek hukum, ketidakmampuan pemerintah dalam menjamin akses pelayanan publik, khususnya apabila disertai dengan tidak tersedianya alternatif pelayanan, dapat menimbulkan persoalan hukum karena berpotensi menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban penyelenggara berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Apabila terbukti terdapat kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum yang mengakibatkan kerugian masyarakat, kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai maladministrasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat pemerataan infrastruktur digital, meningkatkan kompetensi aparatur dan literasi digital masyarakat, serta tetap menyediakan pelayanan secara langsung atau nonelektronik bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan akses. Langkah tersebut diperlukan agar transformasi digital tidak menimbulkan kesenjangan baru, melainkan menjadi sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.

Jurnal

Astuti, Ni Putu Juli, I Made Sukarsa, dan I Made Sunia Raharja. "Analisis Aspek Penerapan SPBE pada Salah Satu Kabupaten di Indonesia." *JITTER: Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer* 2, no. 3 (2021): 571–577.

Choirunnisa, Laili, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, dan E. I. Rohmah. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401.

Hadi, Ilham, dan Ida Ayu Putu Sri Widnyani. "Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis: Mewujudkan Indonesia Emas melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)." *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi* 6, no. 2 (2024): 639–658. https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398.

Hasan, Arya D., Nur M. Kasim, dan Sri Nanang Meiske Kamba. "Efektivitas Penerapan Sistem E-Court dalam Penyelesaian Perkara Cerai Gugat di Pengadilan Agama Suwawa Ditinjau dari Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto." *Journal Presumption of Law* 8, no. 1 (2026).

Hidayatullah, Yudhi Lestanata, Ayatullah Hadi, dan Sadrul Imam. "Tingkat Kematangan Penerapan SPBE di Kabupaten Bima: Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik." *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 5, no. 2 (2024): 256–266. https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i2.370.

Ilham, Amalia Rahmadani, Yupi Sasmita Dewi, dan Ryndian Gusty. "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai Pilar Good Governance: Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 23, no. 1 (2025): 53–63. https://doi.org/10.46730/jiana.v23i1.8247.

Islami, Ersya Alifia Kharisma, dan Hananto Widodo. "Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Pemerintahan Kota Bekasi." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 8 (2025). https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/2186.

Jumhur, Helni Mutiarsih, dan Denico Doly. "Legalitas Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Sistem Pemerintahan di Indonesia." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 14, no. 2 (2023): 233–254. https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/view/4106.

La Adu, Arifin, Rudy Hartanto, dan Silmi Fauziati. "Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Daerah." *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 5, no. 3 (2022). https://doi.org/10.33387/jiko.v5i3.5344.

Nastia, N. "Transformasi Digital melalui Inovasi E-Government pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan." *Governance* 12, no. 2 (2024): 268–281. https://doi.org/10.33558/governance.v12i2.9799.

Nastia, N. "Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan." *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora* 17, no. 2 (2025): 160–168. https://doi.org/10.52166/humanis.v17i2.9478.

Rihi, David Wilfrid, Jacob Wadu, Delila Angelina Nahak Seran, dan Rouwland Alberto Benyamin. "Digital Bureaucracy: Challenges in Implementing the Electronic-Based Government System (SPBE) in the 3T Region of Sabu Raijua Regency." *Jurnal Trias Politika* 9, no. 2 (2025): 310–330. https://doi.org/10.33373/jtp.v9i2.8135.

Rusdy, R. M. I. R., dan S. Flambonita. "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance." *Lex LATA* 5, no. 2 (2023): 218–239. https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351.

Suryana, T. B. M. Ferdiansyah, Aisyah Azzahrah Rahmawati, Neng Sulisna Ramdanti, dan Assahra Nabila Safitri. "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia." *Constituo: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik* 4, no. 1 (2025): 37–53. https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944.

Website

"Aceh Tengah Tingkatkan Indeks SPBE ke 2,48 Tahun 2024." *RRI*, 8 Januari 2025. https://www.rri.co.id/takengon/daerah/1244153/aceh-tengah-tingkatkan-indeks-spbe-ke-2-48-tahun-2024.

"APJII Catat Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Capai 80,66 Persen." *ANTARA News*, 2025. https://www.antaranews.com/berita/5019229/apjii-catat-tingkat-penetrasi-internet-indonesia-capai-8066-persen.

"The Country with the Fastest Internet in the World in 2026 Version of the Speedtest Global Index." *VOI*. https://voi.id/en/technology/581212.

"Hasil Pemantauan SPBE Tahun 2025 Resmi Dirilis oleh Tim Koordinasi SPBE Nasional, Indeks SPBE Pemprov Kalteng Tahun 2025 Capai Nilai 3,41 dengan Kategori Baik." *Hai Kalteng*, 2026. https://haikalteng.id/berita/read/8554/hasil-pemantauan-spbe-tahun-2025-resmi-dirilis-oleh-tim-koordinasi-spbe-nasional-indeks-spbe-pemprov-kalteng-tahun-2025-capai-nilai-3-41-dengan-kategori-baik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. "Indeks SPBE Nasional Meningkat, Menteri Rini: Penguatan Integrasi Pelayanan Publik Berbasis Digital." menpan.go.id. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-spbe-nasional-meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. "Kementerian PANRB Umumkan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023." menpan.go.id. https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-umumkan-hasil-evaluasi-spbe-tahun-2023.

Pemerintah Kabupaten Aceh Jaya. "Aceh Jaya Raih Predikat Baik Indeks SPBE 2025, Nilai Meningkat dari Tahun Sebelumnya." ppid.acehjayakab.go.id. https://ppid.acehjayakab.go.id/news/post/aceh-jaya-raih-predikat-baik-indeks-spbe-2025-nilai-meningkat-dari-tahun-sebelumnya.

Pemerintah Kabupaten Bekasi. "Kabupaten Bekasi Cetak Sejarah Baru, Indeks SPBE 2025 Tembus 4,48." bekasikab.go.id.

Pemerintah Kabupaten Buol. "Pemkab Buol Raih Indeks SPBE Tertinggi di Sulteng." webs.buolkab.go.id, 7 Januari 2026. https://webs.buolkab.go.id/index.php/pemkab-buol-raih-predikat-sangat-baik-pada-pemantauan-spbe-2025-tunjukkan-tren-kinerja-digital-konsisten-meningkat/.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. "Pemprov Kaltim Catat Lompatan Signifikan Indeks SPBE, Raih Nilai 4,13 di 2025." kaltimprov.go.id.

"Pemkab Aceh Tengah Berhasil Tingkatkan Indeks SPBE dari 1,88 jadi 2,48 pada 2024." *InfoPublik*, 8 Januari 2025. https://infopublik.id/kategori/nusantara/897257/pemkab-aceh-tengah-berhasil-tingkatkan-indeks-spbe-dari-1-88-jadi-2-48-pada-2024.

"Penetrasi Internet Indonesia 2025 Capai 80,66 Persen, Mayoritas di Pulau Jawa." *Kompas.com*, 6 Agustus 2025. https://money.kompas.com/read/2025/08/06/214100726/penetrasi-internet-indonesia-2025-capai-80-66-persen-mayoritas-di-pulau-jawa.

"Peringkat Kecepatan Internet Indonesia di Dunia Terbaru Anjlok." *Detik Inet*, 20 Juni 2026. https://inet.detik.com/telecommunication/d-8539352/peringkat-kecepatan-internet-indonesia-di-dunia-terbaru-anjlok.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Laporan Kinerja Kementerian PANRB Tahun 2025*. Jakarta: Kementerian PANRB, 2026. https://ppid.menpan.go.id/system/uploads/2026/04/LKj_Kementerian_2025.pdf.

Sari, A. P. "Indeks SPBE Nasional Naik, Menpan-RB Sebut Berkat Integrasi Pelayanan Publik Digital." *Kompas.com*, 6 Januari 2025. https://kilaskementerian.kompas.com/kementerian-panrb/read/2025/01/06/18315441/indeks-spbe-nasional-naik-menpan-rb-sebut-berkat-integrasi-pelayanan-publik.

Peraturan Perundangan

Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pedoman Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Surat Nomor B/76/M.PD.06/2025 tanggal 31 Desember 2025 tentang Penyampaian Hasil Pemantauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2025 dan Rencana Evaluasi Kinerja Pemerintah Digital Tahun 2026.